

Universitas Diponegoro
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit
2018

ABSTRAK

Restu Gelar Pangripto

Analisis Kepuasan Dokter Spesialis Pada Pasien BPJS Kesehatan di RSUD KAJEN Kabupaten Pekalongan

xiv + 81 halaman + 5 tabel + 2 gambar + 4 lampiran

Pelaksanaan BPJS Kesehatan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan pedoman pelaksanaan yang ada sehingga masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Hambatan yang ada dapat berakibat pada ketidakpuasan dokter yang dapat mempengaruhi kinerja dan kualitas dokter dalam memberikan pelayanan pada pasien BPJS di rumah sakit. Berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian terkait kepuasan dokter spesialis di era BPJS Kesehatan.

Desain penelitian adalah kualitatif dengan pendekatan observasional. Informan utama dalam penelitian ini adalah 13 orang dokter spesialis di RSUD KAJEN dan informan triangulasi adalah 2 orang yaitu direktur RSUD KAJEN dan Kepala Pelayanan Medik RSUD KAJEN. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara mendalam dan observasi dan dianalisis dengan menggunakan content analysis atau analisis isi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa situasi pekerjaan sudah baik namun masih ada sarana prasarana yang kurang dan rusak. Variabel pembayaran sudah diberikan setiap bulan berdasarkan fee for service dan besarnya belum sesuai harapan. Kesempatan promosi sudah baik, dukungan yang diberikan pihak manajemen adalah memberikan pelatihan dan pendidikan serta kesempatan menduduki jabatan struktural. Hubungan antar rekan kerja sudah berjalan dengan baik. Supervisi sudah dilakukan setiap 1 bulan sekali dengan melibatkan dokter spesialis dalam pengambilan keputusan. 9 dari 13 dokter spesialis mengatakan tidak puas terkait sistem pembayaran dan besarnya pembayaran jasa pelayanan medis di era pasien BPJS Kesehatan dan 4 dokter spesialis lainnya sudah cukup puas namun dalam hal sistem pembayaran jasa pelayanan medis perlu diperbaiki.

Saran yang direkomendasikan adalah melakukan diskusi secara berkala terkait INA CBG's, tarif jasa medis dan kebijakan baru BPJS Kesehatan dengan melibatkan dokter spesialis, melakukan evaluasi secara berkala terkait dengan tarif jasa medis serta kebijakan BPJS Kesehatan.

Kata kunci : Kepuasan, BPJS Kesehatan, dokter spesialis
Kepustakaan : 58 (1992-2015)

ABSTRACT

Restu Gelar Pangripto

Analysis of Medical Specialists' Satisfaction on Patients of Health Social Insurance Agency at Kajen Public Hospital in Pekalongan Regency

xiv + 81 pages + 5 tables + 2 figures + 4 appendices

Implementation of Health Social Insurance Agency (HSIA) had not been in accordance with a guideline. Some barriers were found in the implementation. These barriers affected to physicians' satisfaction that could influence their work performances and qualities in providing services to patients of HSIA in a hospital. Therefore, a study to investigate medical specialists' satisfaction needed to be conducted in the era of HSIA.

This was a qualitative study using an observational approach. Main informants consisted of 13 medical specialists at Kajen Public Hospital. Informants for triangulation purpose consisted of two persons, a director and head of medical service of the hospital. Data were collected using a technique of indepth interview and observation. Furthermore, data were analysed using content analysis.

The results of this research showed that a work situation was good but there was lack of means and infrastructure. A payment had been provided based on fee for service but it was not in accordance with expectation. Opportunity to promote was good. Supports from the management embraced conducting training, providing education, and providing opportunity to occupy structural positions. Interpersonal relationships between fellow employees were good. Supervision had been conducted once a month and involved medical specialists in making a decision. Nine of 13 medical specialists felt dissatisfied in terms of a payment system and amount of payment for provided services in the era of patients of HSIA. In contrast, four medical specialists felt satisfied. Notwithstanding, a payment system of medical services needed to be improved.

As suggestions, periodical discussion needs to be undertaken relating to the topics of INA CBG's, tariff of medical services, and a new policy of HSIA by involving medical specialists. In addition, periodical evaluation needs to be conducted relating to tariff of medical services and a policy of HSIA.

Keywords: satisfaction, HSIA, medical specialist

Bibliography: 58 (1992-2015)